



**Dossiernummer : DOS-2024-04164**

**Betreft : Klacht over het niet naleven van het recht op weten na ontvangst van commerciële berichten voor direct marketing doeleinden**

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HJMANS, alleenzetelend voorzitter;

Gelet op Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG* (algemene verordening gegevensbescherming), hierna “AVG”;

Gelet op de wet van 3 december 2017 *tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit*, hierna “WOG”;

Gelet op het reglement van interne orde, zoals goedgekeurd door het directiecomité van de Gegevensbeschermingsautoriteit op 25 april 2024 en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 31 mei 2024;

Gelet op de stukken van het dossier;

**Heeft de volgende beslissing genomen inzake:**

**De klager:** X, hierna “de klager”; en

**De verweerder:** Y.NV, hierna “de verweerder”.

## I. Feiten en procedure

1. Op 24 september 2024 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
2. De klager ontvangt een bevestiging van zijn deelname aan een openhuisdag georganiseerd door de verweerder, een immomakelaar. De klager stelt dat hij zich hiervoor niet ingeschreven heeft, noch voor andere direct marketing e-mails en richt vervolgens een inzageverzoek aan de verweerder om te achterhalen of hij ooit aangegeven had dergelijke e-mails te willen ontvangen of dat hij een opt-outmogelijkheid gemist had. Op basis van het antwoord op dit inzageverzoek stelt de klager vast dat hij nooit een opt-outmogelijkheid gehad heeft alvorens de direct marketing e-mails te ontvangen en verder heeft hij ook geen privacyverklaring ontvangen waarin vermeld werd dat er direct marketing e-mails verstuurd zouden worden. Daarnaast stelt de klager vast dat zoekopdrachten aan zijn e-mailadres gekoppeld waren waarvan de verweerder niet aangegeven heeft hoe deze aan zijn naam gekoppeld zijn. Op 31 juli 2024 verzoekt de klager de verweerder om zijn persoonsgegevens te wissen en op diezelfde dag bevestigt de verweerder aan de klager dat zijn persoonsgegevens verwijderd werden. Op 20 september 2024 ontvangt de klager echter opnieuw direct marketing e-mails waaruit de klager begrijpt dat zijn persoonsgegevens niet verwijderd werden. Bijgevolg dient de klager klacht in.
3. Op 2 oktober 2024 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG en op dezelfde dag wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld overeenkomstig artikel 61 WOG.
4. Op 2 oktober 2024 wordt de Geschillenkamer gevat op grond van artikel 92, 1° WOG.
5. Op 3 december 2024 brengt de Geschillenkamer de partijen overeenkomstig artikel 95, §2 WOG op de hoogte van het feit dat onderhavig dossier aanhangig gemaakt werd, de inhoud van de klacht, en de mogelijkheid tot het raadplegen en het kopiëren van het dossier bij de griffie van de Geschillenkamer. De partijen worden uitgenodigd om hun eventuele opmerkingen hieromtrent over te maken aan de Geschillenkamer, uiterlijk op 18 december 2024. De Geschillenkamer ontvangt geen opmerkingen van de verweerder op deze kennisgeving.
6. Op 10 januari 2025 verzoekt de Geschillenkamer aan de klager om de bewijsstukken in hun geheel over te maken. De Geschillenkamer ontvangt het antwoord van de klager op 12 januari 2025.

## II. Motivering

### II.1. Rechtsgrond voor verzending van direct marketing e-mails

7. Voor wat betreft de bewering van de klager dat voor het gebruik van persoonlijke identificatiegegevens, *in casu* zijn naam en e-mailadres, voor direct marketing doeleinden de toestemming zou zijn vereist, wijst de Geschillenkamer erop dat niet de toestemming, maar wel het gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke als rechtsgrond geldt om de identificatiegegevens van de klager te verwerken voor direct marketing doeleinden. Overweging 47 AVG bepaalt immers uitdrukkelijk dat de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing kan worden beschouwd als uitgevoerd met het oog op een gerechtvaardigd belang (artikel 6.1 f) AVG). Dit betekent dus dat de verwerkingsverantwoordelijke niet voorafgaand aan de verwerking voor direct marketing de toestemming van de betrokkene (artikel 6.1 a) AVG) dient te vragen.
8. De AVG definieert niet wat onder “direct marketing” verstaan moet worden. Tot op heden bestaat er geen wettelijke, officiële of algemeen aanvaarde definitie van dit begrip op Europees niveau. Voortbouwend op Aanbeveling nr. 01/2020 van de GBA van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden definieert de GBA het begrip direct marketing als volgt: *“Elke communicatie, in welke vorm dan ook, gevraagd of ongevraagd, afkomstig van een organisatie of persoon en gericht op de promotie of verkoop van diensten, producten (al dan niet tegen betaling), alsmede merken of ideeën, geadresseerd door een organisatie of persoon die handelt in een commerciële of niet-commerciële context, die rechtstreeks gericht is aan een of meer natuurlijke personen in een privé- of professionele context en die de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt.”*<sup>1</sup>
9. De (ongevraagde) communicatie *in casu* is gericht op het bevestigen van de deelname aan de openhuisdag georganiseerd door de verweerder. Daarnaast bevat deze bevestigingsmail mededelingen die andere activiteiten en vastgoedaanbiedingen van de verweerder beogen te promoten. De boodschap is gericht aan geïdentificeerde natuurlijke personen (namelijk de personen die ingeschreven zijn voor de openhuisdag en wordt verstuurd via elektronische communicatie, meer bepaald per e-mail. De Geschillenkamer stelt bijgevolg vast dat de bevestigingsmail zoals ontvangen door de klager direct marketing uitmaakt. Bijgevolg kan de verweerder zich rechtmatig beroepen op het rechtmatig belang ex artikel 6.1.f) AVG waardoor de klager hieromtrent geen toestemming moet geven. In het voorliggend geval gaat de Geschillenkamer over tot een technisch sepot

---

<sup>1</sup> <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/aanbeveling-nr.-01-2020.pdf>

op één enkele grond, namelijk omdat de Geschillenkamer besluit dat de verwerkingsverantwoordelijke geen inbreuk heeft begaan op artikel 6.1 AVG.<sup>2</sup>

## II.2. Recht van bezwaar en informatieverplichtingen

10. Tegenover het recht van de verwerkingsverantwoordelijke om persoonsgegevens op grond van een gerechtvaardigd belang te verwerken voor direct marketing doeleinden, staat wel dat de verwerkingsverantwoordelijke gevolg dient te geven aan het bezwaar dat door de betrokkene te allen tijde kan worden gemaakt tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens, zonder dat de betrokkene daartoe enige motivering dient te geven (artikel 21.2 AVG en artikel 21.3 AVG).<sup>3</sup>
11. Voor wat betreft de informatie over het recht van bezwaar in het bijzonder bepaalt artikel 21.4 AVG<sup>4</sup> uitdrukkelijk dat deze mogelijkheid, afzonderlijk van de overige informatie, reeds in het eerste bericht aan de betrokkene moet worden opgenomen. De klager voert aan dat de informatieplicht zoals bepaald in artikel 14 AVG werd geschonden door de verwerkingsverantwoordelijke, aangezien hij niet op de hoogte zou zijn gebracht van het feit dat zijn persoonsgegevens zouden verwerkt worden in het kader van direct marketing, en ook niet van de mogelijkheid om hiertegen bezwaar te maken.
12. Het eerste direct marketing bericht van de verweerder aan de klager waarover de Geschillenkamer beschikt in het dossier betreft het bericht omtrent de openhuisdag. De Geschillenkamer stelt vast dat deze e-mail een rechtstreekse link bevat naar de website waar de betrokkenen kunnen uitschrijven voor hetzij bepaalde categorieën van direct marketing e-mails hetzij voor alle direct marketing e-mails.
13. Voor wat betreft de overige informatie ex artikel 13.1, artikel 13.2, artikel 14.1 en artikel 14.2 AVG) die de verwerkingsverantwoordelijke dient te verstrekken vereist deze bepaling (artikel 14.3 AVG) dat dit eveneens gebeurt uiterlijk op het moment van het eerste contact met de betrokkene. Minstens zou het eerste bericht een link moeten bevatten naar het privacybeleid waarin op een toegankelijke wijze en op een beknopte en duidelijke manier deze informatie is opgenomen. Op deze manier kan de klager achterhalen waarom hij deze direct marketing e-mails krijgt, *in casu* ten gevolge van opgeslagen zoekopdrachten op de website. Het eerste bericht van de verweerder aan de klager waarover de Geschillenkamer

---

<sup>2</sup> Criterium A.2 van het sepotbeleid van de Geschillenkamer, te raadplegen via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>.

<sup>3</sup> Zie in dat verband ook overweging 70 AVG:

Wanneer persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van direct marketing dient de betrokkene, ongeacht of het een aanvankelijke dan wel een verdere verwerking betreft, het recht te hebben te allen tijde en kosteloos bezwaar te maken tegen deze verwerking, ook in het geval van profilering voor zover deze betrekking heeft op de direct marketing. Dat recht moet uitdrukkelijk, op duidelijke wijze en gescheiden van overige informatie, onder de aandacht van de betrokkene worden gebracht.

<sup>4</sup> Artikel 21.4 AVG: Het in de leden 1 en 2 bedoelde recht wordt uiterlijk op het moment van het eerste contact met de betrokkene uitdrukkelijk onder de aandacht van de betrokkene gebracht en duidelijk en gescheiden van enige andere informatie weergegeven.

beschikt in het dossier betreft het bericht omtrent de openhuisdag. Deze e-mail lijkt als dusdanig geen dergelijke informatie of een link naar de privacyverklaring te bevatten.

14. Het bovenstaande doet de Geschillenkamer vermoeden dat de verweerder niet alle informatieverplichtingen ingevolge artikel 14 AVG heeft nageleefd, wat rechtvaardigt om over te gaan tot een beslissing in deze zaak op basis van artikel 95, § 1, 4<sup>o</sup> WOG, meer bepaald een waarschuwing voor de toekomst te formuleren ten aanzien van de verweerder dat het niet-naleven van de informatieverplichtingen ex artikel 13 en 14 AVG een inbreuk op de AVG uitmaakt.

### **II.3. Uitoefening van het recht op gegevenswissing**

15. Artikel 17 van de AVG stelt het recht op wissen vast waarmee betrokkenen kunnen verzoeken om verwijdering van hun persoonsgegevens als aan een van de volgende voorwaarden is voldaan: de gegevens zijn niet langer noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld of verwerkt (art. 17.1.a) van de AVG); de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking was gebaseerd in en er is geen andere rechtsgrondslag voor de verwerking (art. 17.1.b) van de AVG); de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking op grond van art. 21. 1, en er is geen dwingende legitieme reden voor de verwerking (art. 17.1.c) van de AVG); de gegevens zijn onrechtmatig verwerkt (art. 17.1.d) van de AVG); de gegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 17.1.e) van de AVG); de gegevens zijn verzameld bij een kind in verband met diensten van de informatiemaatschappij (art. 17.1.f) van de AVG).
16. Het recht op wissen is echter niet absoluut. Artikel 17.3 van de AVG voorziet in bepaalde uitzonderingen waarin dit recht niet van toepassing is, met name wanneer de verwerking van gegevens noodzakelijk is om de uitoefening van het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie te waarborgen (art. 17.3.a) van de AVG), om te voldoen aan een wettelijke verplichting of om een taak van algemeen belang uit te voeren (of in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen) (art. 17.3.b) van de AVG), om een taak uit te voeren die wordt uitgevoerd in het algemeen belang op het gebied van volksgezondheid (art. 17.3.c) van de AVG), voor archiefdoeleinden (art. 17.3.d) van de AVG), of om rechtsvorderingen in te stellen, uit te oefenen of te verdedigen (art. 17.3.e) van de AVG).
17. Artikel 12 van de AVG legt de verwerkingsverantwoordelijke de verplichting op om passende maatregelen te nemen om op beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze, in duidelijke en eenvoudige bewoordingen, alle informatie<sup>5</sup> met betrekking tot de verwerking van gegevens aan de betrokkene mee te delen, met

---

<sup>5</sup> Artikel 12.1 AVG; Deze informatie kan schriftelijk of op een andere manier worden verstrekt, waaronder, indien van toepassing, elektronisch.

name wanneer wordt gereageerd op de rechten die zijn vastgelegd in de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG (art. 12.1 van de AVG). Wanneer een betrokkene een verzoek indient in overeenstemming met de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG, is de verwerkingsverantwoordelijke verplicht om binnen een maand te reageren, met de mogelijkheid van een verlenging van twee maanden, waarbij de betrokkene wordt geïnformeerd over de redenen voor de verlenging (art. 12.3 van de AVG). Als er geen reactie komt op het verzoek van de betrokkene, moet de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene onverwijld, en uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het verzoek, op de hoogte stellen van de redenen voor het uitblijven van een reactie en van zijn recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit of een rechtsvordering in te stellen (art. 12.4 van de AVG).

18. In deze zaak merkt de Geschillenkamer op dat de klager op 31 juli 2024 verzocht heeft aan de verweerder om al zijn persoonsgegevens te wissen. Diezelfde dag bevestigt de verweerder aan de klager dat al zijn persoonsgegevens gewist werden. De klager ontvangt echter op 20 september 2024 opnieuw een direct marketing e-mail van de verweerder.
19. Het bovenstaande doet de Geschillenkamer vermoeden dat kan worden geconcludeerd dat de verweerder mogelijk de bepalingen van de AVG heeft geschonden, wat rechtvaardigt om over te gaan tot een beslissing in deze zaak op basis van artikel 95, § 1, 5<sup>o</sup> WOG, meer bepaald de verweerder te bevelen onmiddellijk gevolg te geven aan de verzoeken van de klager tot wissing.

#### II.4. Besluit

20. Onderhavige beslissing is een *prima facie* beslissing genomen door de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 95 van de WOG op grond van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de “*procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde*”<sup>6</sup> en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.
21. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verweerder in kennis te stellen van het feit dat deze mogelijk een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en deze in de mogelijkheid te stellen zich alsnog te conformeren met voornoemde bepalingen.
22. De Geschillenkamer heeft aldus beslist om op grond van artikel 58.2.c) AVG en artikel 95, § 1, 5<sup>o</sup> van de WOG, de verweerder te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op gegevenswissing (“*recht op vergetelheid*”) zoals bepaald in artikel 17 AVG.

---

<sup>6</sup> Afdeling 3, Onderafdeling 2 van de WOG (artikelen 94 t.e.m. 97).

23. Indien de verweerder niet akkoord gaat met de inhoud van onderhavige *prima facie* beslissing en van mening is dat zij feitelijke en/of juridische argumenten kan aanvoeren die tot een nieuwe beslissing zouden kunnen leiden, kan zij een verzoek tot heroverweging indienen bij de Geschillenkamer volgens de procedure vastgesteld in de artikelen 98 juncto 99 van de WOG, bekend als een “behandeling ten gronde”. Dit verzoek moet worden gestuurd naar het e-mailadres [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be) binnen een termijn van 30 dagen na kennisgeving van dit *prima facie* besluit. Indien van toepassing, wordt de uitvoering van dit besluit opgeschort gedurende de bovengenoemde periode.
24. In geval van een voortzetting van de behandeling van de zaak ten gronde, zal de Geschillenkamer de partijen op grond van de artikelen 98, 2° en 3° juncto artikel 99 van de WOG uitnodigen hun verweermiddelen in te dienen alsook alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. De onderhavige beslissing wordt desgevallend definitief opgeschort.
25. Tot slot wijst de Geschillenkamer er volledigheidshalve op dat een behandeling ten gronde van de zaak kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 van de WOG<sup>7</sup>.

### III. Publicatie van de beslissing

26. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer, wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit. Het is evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.

---

<sup>7</sup> Artikel 100. § 1. De Geschillenkamer heeft de bevoegdheid om:

- 1° een klacht te seponeren;
- 2° de buitenvervolginstelling te bevelen;
- 3° de opschorting van de uitspraak te bevelen;
- 4° een schikking voor te stellen;
- 5° waarschuwingen en berispingen te formuleren;
- 6° te bevelen dat wordt voldaan aan de verzoeken van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen;
- 7° te bevelen dat de betrokkene in kennis wordt gesteld van het veiligheidsprobleem;
- 8° te bevelen dat de verwerking tijdelijk of definitief wordt bevroren, beperkt of verboden;
- 9° te bevelen dat de verwerking in overeenstemming wordt gebracht;
- 10° de rechtzetting, de beperking of de verwijdering van gegevens en de kennisgeving ervan aan de ontvangers van de gegevens te bevelen;
- 11° de intrekking van de erkenning van certificatie-instellingen te bevelen;
- 12° dwangsommen op te leggen;
- 13° administratieve geldboeten op te leggen;
- 14° de opschorting van grensoverschrijdende gegevensstromen naar een andere Staat of een internationale instelling te bevelen;
- 15° het dossier over te dragen aan het parket van de procureur des Konings te Brussel, die het in kennis stelt van het gevolg dat aan het dossier wordt gegeven;
- 16° geval per geval te beslissen om haar beslissingen bekend te maken op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit.

**OM DEZE REDENEN,**

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, onder voorbehoud van de indiening van een verzoek door de verweerder tot behandeling ten gronde overeenkomstig artikel 98 e.v. van de WOG, om:

- de klacht voor de mate waarin deze betrekking heeft op de rechtsgrond voor de verzending van de direct marketingberichten, op grond van **artikel 95, §1, 3° WOG**, te seponeren gelet op het feit dat er dienaangaande geen inbreuk op de AVG kan worden vastgesteld;
- op grond van **artikel 58.2.a) van de AVG** en **artikel 95, §1, 4° van de WOG** de verweerder (voor de toekomst) te waarschuwen omtrent de verplichtingen inzake de vermelding van het recht van bezwaar en de andere informatieverplichtingen in het bericht waarmee hij voor het eerst in contact treedt met de betrokkene, zodat de gegevensverwerking op dit punt in de toekomst de transparantievereiste zoals gesteld in de artikelen 5.1 a), 12, 13, 14 en 21.4 AVG respecteert;
- Op grond van **artikel 58.2.c) van de AVG** en **artikel 95, §1, 5° van de WOG** de verweerder te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op gegevenswissing (artikel 17.1 AVG), en over te gaan tot wissing van de persoonsgegevens, en dit binnen de termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van deze beslissing;
- de verweerder te bevelen de Gegevensbeschermingsautoriteit (Geschillenkamer) per e-mail binnen dezelfde termijn op de hoogte te stellen van het gevolg dat aan deze beslissing wordt gegeven via het e-mailadres [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be);

De Geschillenkamer herinnert eraan dat indien de verweester niet akkoord gaat met de inhoud van dit *prima facie* besluit en van mening is dat zij feitelijke en/of juridische argumenten kan aanvoeren die tot een ander besluit zouden kunnen leiden, zij, enerzijds, een verzoek tot behandeling van de zaak ten gronde kan indienen bij de Geschillenkamer via het e-mailadres [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be), en dit binnen een termijn van 30 dagen na de kennisgeving van dit besluit. Indien van toepassing, wordt de uitvoering van dit besluit opgeschort gedurende de bovengenoemde periode.

Anderzijds kan de verweester beroep instellen tegen dit besluit overeenkomstig artikel 108, § 1 van de WOG, binnen een termijn van 30 dagen na kennisgeving ervan, bij het Marktenhof (hof van beroep van Brussel), met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verwerende partij. Een dergelijk beroep kan worden ingesteld door middel van een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel



1034ter van het Gerechtelijke Wetboek (Ger.W.) opgesomde elementen dient te bevatten<sup>8</sup>. Het verzoekschrift op tegenspraak moet worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034quinquies van het Ger.W.<sup>9</sup>, of via het e-Deposit informatiesysteem van het Ministerie van Justitie (artikel 32ter van het Ger.W.).

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

---

<sup>8</sup> Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

- 1° de dag, de maand en het jaar;
- 2° de naam, voornaam, woonplaats van de verzoeker en, in voorkomend geval, zijn hoedanigheid en zijn rijksregister- of ondernemingsnummer;
- 3° de naam, voornaam, woonplaats en, in voorkomend geval, de hoedanigheid van de persoon die moet worden opgeroepen;
- 4° het voorwerp en de korte samenvatting van de middelen van de vordering;
- 5° de rechter voor wie de vordering aanhangig wordt gemaakt;
- 6° de handtekening van de verzoeker of van zijn advocaat.

<sup>9</sup> Het verzoekschrift met zijn bijlage wordt, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, bij aangetekende brief gezonden aan de griffier van het gerecht of ter griffie neergelegd.